



Estimado Usuario de la CMAC TACNA S.A. en adelante “Caja Tacna”, ponemos a su disposición el siguiente procedimiento que le permitirá contar con la información necesaria para la generación de sus reclamos:

### ¿QUÉ SON LOS RECLAMOS?

Corresponden a comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, relacionados únicamente con los productos y servicios contratados, o con las operaciones asociadas a estos, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por Caja Tacna o demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

### ¿CUÁLES SON LOS CANALES DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS?

#### 1. RED DE OFICINAS:

De modo Presencial o Personal en cualquier oficina de Caja Tacna a nivel nacional:

- Acérquese al Módulo de Información para el Usuario Financiero que está debidamente señalado. El personal designado, registrará los datos necesarios en nuestro sistema de “Atención de Reclamos”, a través de un formulario en formulario electrónico. Luego de registrar sus datos y detallar el motivo de su reclamo; se le entregará un ejemplar de su reclamo, previa firma de conformidad del registro efectuado. Exija siempre la entrega de su ejemplar, ya que será el único elemento probatorio de su presentación formal. Adicionalmente generaremos una copia simple de su DNI y podrá anexar documentos probatorios en caso cuente con ellos.

Si desea presentar su reclamo por escrito:

- También puede presentarlo a través de un documento con el detalle de su reclamo en el Módulo de Información para el Usuario Financiero, el cual se encuentra debidamente señalado en todas las oficinas de Caja Tacna, el referido documento será inmediatamente ingresado al módulo informático de Atención al Cliente para la generación del formulario respectivo.
- Se precisa que usted no se encuentra obligado a remitir sus “reclamos” vía carta o documento, pudiendo hacerlo presencialmente sin contar con documento alguno, su reclamo será generado directamente en nuestro Libro de Reclamaciones Virtual (Módulo de Atención al Cliente) bastando únicamente con su solicitud verbal; pudiendo efectuarse en cualquier oficina de Caja Tacna de nuestra red a nivel nacional.

#### 2. VÍA TELEFÓNICA:

En caso requiera efectuarlo por esta vía, podrá hacerlo mediante nuestro Call Center:

- Podrá comunicarse con nosotros a través de este servicio llamando al (052) 583658 opción “3” y luego “3”, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. No se brinda atención los días domingo ni feriados para esta opción.
- Para registrar su llamada la operadora le solicitará los datos necesarios.
- Registrada la información, le proporcionará el número del reclamo generado como constancia del registro, con el cual usted podrá efectuar las consultas necesarias. Su reclamo será atendido en forma escrita o por correo electrónico dependiendo del Mecanismo de Respuesta elegido, la misma que será enviada a la dirección que usted consignó al momento de registrar el mismo.

### 3. VÍA ELECTRÓNICA:

En caso requiera efectuarlo por esta vía, podrá hacerlo mediante nuestra página web (Libro de Reclamaciones Web).

- Ingresa a la página web de Caja Tacna [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe) y ubica el icono del “Libro de Reclamaciones” que se encuentra visiblemente posicionado según se aprecia:



- También puede acceder, ingresando a la sección **“Transparencia/Transparencia del Consumidor Financiero/Reclamos y Requerimientos”**.
- Procede a registrar los datos en el formulario de reclamo, manifestando bajo Declaración Jurada la veracidad de los hechos descritos. Una vez registrado su reclamo se le informará que el mismo será atendido en el plazo máximo legal de **15 días hábiles**, posteriormente podrá descargarlo y/o imprimirlo para el seguimiento respectivo, su reclamo será atendido a través del mecanismo de respuesta elegido al momento de registrar el mismo.

### ¿CUÁLES SON LOS CANALES DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS?

Su reclamo será atendido a través del mecanismo de respuesta elegido al momento de su registro, pudiendo ser:

- a) Correo electrónico o,
- b) Carta personal a domicilio

### ¿CUÁL ES EL TIEMPO MÁXIMO DE ABSOLUCIÓN DE RECLAMOS?

Serán resueltos en un plazo no mayor a (15) días hábiles, a excepción de los reclamos sobre “microseguros” que serán resueltos en un plazo no mayor de (15) días calendario.

Estos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo, requiera el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación será comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisar el plazo estimado de respuesta. Sin embargo, puedes conocer el progreso, precisando el código respectivo en cualquiera de nuestras Agencias y Oficinas a nivel nacional o mediante nuestro Call Center.

## ¿QUÉ INFORMACIÓN ME SOLICITARÁN?

Tenga en cuenta que al momento de generar su reclamo, se le solicitará la siguiente información:

- Nombres y Apellidos o Razón Social (según corresponda) (\*)
- N° de Documento de Identidad o RUC (\*)
- Dirección actualizada (indicando referencia) (\*)
- Teléfono (Opcional)
- Correo electrónico (Opcional)
- Nombre del padre o madre (Opcional) (en caso el titular sea menor de edad)
- Producto interno (\*)
- Nombre comercial del Producto o servicio asociado (Cuenta de ahorro, a Plazo, CTS, Crédito de consumo, etc.) (\*)
- Operación, producto y/o servicio (tabla SBS) (\*)
- Motivo materia del reclamo (tabla SBS) (\*)
- Sub Motivo materia del reclamo (tabla SBS) (\*)
- Fecha de la operación motivo del reclamo (\*)
- Número de tarjeta Débito VISA, Servicard (Opcional)
- Número de Cuenta de Ahorros o Número de Crédito (Opcional)
- Monto reclamado (Opcional) (en caso corresponda)
- Descripción precisa del reclamo y los hechos que lo fundamentan (\*)
- Indicar el Mecanismo de Respuesta a su Reclamo: Carta Personal a Domicilio o Correo Electrónico. (\*)

**(\*) Datos Obligatorios**

Se deberá anexar:

- Fotocopia legible del Documento de Identidad del reclamante (que será generada directamente en nuestra agencia)
- Vigencia de poderes (de corresponder)
- Otro(s) documento(s) que sustente(n) el reclamo (de existir)

## ¿QUÉ MÁS DEBO SABER?

- Caja Tacna efectuará la absolución del reclamo, notificando al reclamante a través del mecanismo de respuesta que éste haya elegido al momento de su generación y en un **plazo no mayor a 15 días hábiles**, conforme se establece por Ley a través de la Resolución SBS N° 04036-2022 Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, norma legal emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.
- En caso el reclamo sea presentado por una tercera persona a nombre del titular, **no requerirá acreditar representación** y la respuesta debe ser remitida a través del canal que eligió al momento de su generación, además de adjuntarse copia del documento de identidad del tercero, que será generada por nuestra entidad; dicho reclamo deberá ser registrado a nombre del titular. Se debe tener en cuenta que si la contingencia que generó el reclamo se encuentra vinculada directamente al tercero referido, el reclamo deberá generarse a nombre de este.

- El plazo máximo para atender y dar respuesta a un reclamo y/o reconsideración presentado(a) por el usuario es de **quince (15) días hábiles**. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo y/o la reconsideración lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del usuario antes de la culminación del plazo inicial. Excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo y/o reconsideración, requiera el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.
- Se debe tener en cuenta que por norma legal se establece como excepción, que los reclamos sobre “microseguros”, serán resueltos por Caja Tacna en un plazo no mayor de **(15) días calendario**.
- El cómputo del plazo para la atención de los requerimientos se inicia a partir del día siguiente hábil de su presentación ante Caja Tacna.
- Cabe precisar que en atención al Decreto Supremo Nº 006-2014-PCM y modificatorias, que efectúan modificaciones al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor; exponemos que además de contar con “Libro de Reclamaciones Virtual”; contamos adicionalmente con un Libro de Reclamaciones Físico denominado "**Libro de Reclamaciones de Respaldo**", el mismo que será puesto a disposición del usuario de forma inmediata cuando lo requiera; o en caso no pueda efectuarse a través del “Libro de Reclamaciones Virtual”.
- De no estar conforme con la respuesta a su reclamo, podrá generar una “Reconsideración”, quedando abierta la posibilidad de anexar nuevas evidencias que sustenten su recurso, de considerarlo pertinente y/o contar con ellas; no siendo obligatorio, pero nos ayudará mucho en la evaluación.
- Adicionalmente se informa que también cuenta con instituciones gubernamentales como el INDECOPI y la SBS a través del Departamento de Servicios al Ciudadano para la tramitación de sus “reclamos” y/o “denuncias” según el marco legal vigente; pudiendo recurrir en el momento que usted decida.